



**DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA**

BUENOS AIRES, 30 de septiembre de 2019

VISTO la actuación N° 13.247/2019, caratulada: “S, NB, sobre dificultades con la afiliación a una obra social”; y

CONSIDERANDO:

Que, NBS solicitó la intervención de esta Institución debido a la demora en el trámite del Expediente N° 2018 – 51125617 APN-GDY-AISS#SSS por parte de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.

Que la quejosa relata que estando afiliada a la OBRA SOCIAL PARA LA ACTIVIDAD DOCENTE - OSPLAD (RNOS N° 0-0110-2), fue informada en junio de 2018 que ya no recibiría atención médica de la misma por haber realizado supuestamente una opción de cambio a la OBRA SOCIAL DE MAQUINISTAS DE TEATRO Y TELEVISION – OSMTT (RNOS N° 1-1130-8).

Que la interesada realizó la pertinente denuncia ante la SSSALUD manifestando no haber concurrido a Obra Social alguna para gestionar su afiliación, ni firmó formulario de opción de cambio ni el libro de registro, negando por falsa la firma estampada en el formulario de libre elección de obra social.

Que en concordancia solicitó la anulación de opción de cambio pidiendo permanecer en OSPLAD, informando como agravante que OSMTT no cuenta con prestadores en la ciudad de Santa Fe, su lugar de residencia.

Que transcurrido el tiempo, la afiliada nunca recibió respuesta a su reclamo, pese a los numerosos reclamos que realizó al organismo de contralor.

Que en vista de ello, recurrió al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, solicitando esta Institución Nacional de Derechos Humanos un informe mediante



**DEFENSOR DEL PUEBLO**  
**DE LA NACION**  
REPUBLICA ARGENTINA

Nota DPN N° 3624/II con cargo de recepción del 21 de junio de 2019, sin haberse producido respuesta hasta la fecha.

Que en procura de realizar una gestión oficiosa, con fecha 23 de septiembre de 2019 personal del Area de Salud del DPN se comunicó con el servicio de atención telefónica de la SSSALUD, recibiendo la contestación de la absoluta falta de movimiento del referido expediente, recomendado pedir “pronto despacho”.

Que el principio del debido proceso adjetivo es una expresión de la garantía de derecho de defensa consagrada en el artículo 18 de nuestra Constitución Nacional, y de la tutela judicial efectiva reconocida en los artículos 8 y 25 de la Convención Americana sobre derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica), en los artículos 2, inc. 3, y 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y en el artículo 10 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, todos con jerarquía constitucional conforme lo establece expresamente nuestra propia carta fundamental (artículo 75, inciso 22).

Que en esta inteligencia, la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos (ley 19.549, en adelante, LNPA) (Adla, XXXII-B, 1752), prescribe, en su primer artículo, que las normas del procedimiento administrativo que se aplicarán ante la Administración Pública Nacional deberán respetar el debido proceso adjetivo, el cual comprende el derecho a ser oído, a ofrecer y producir pruebas, y sobre todo, el derecho a obtener una decisión fundada.

Que la administración tiene el deber de resolver las cuestiones planteadas por los particulares legitimados a tales efectos, y este deber surge de la obligación que impone el derecho del administrado de dar una decisión fundada, en el marco del respeto al debido derecho adjetivo y de la "tutela administrativa efectiva" (aplicación en el ámbito de la Administración del principio de la tutela judicial efectiva consagrado en los tratados antes referidos, y de la defensa en juicio establecido en



**DEFENSOR DEL PUEBLO**  
**DE LA NACION**  
REPUBLICA ARGENTINA

la Constitución Nacional), y encuentra fundamento también en el principio de obligatoriedad de la competencia que impone el artículo 3 de la ley N° 19.549.

Que, ese proceso no se agota con la posibilidad cierta de ser oído y producir prueba, sino que requiere para su cumplimiento que la Administración decida en forma fundada la cuestión propuesta, debiendo considerar los principales argumentos expuestos por el particular, en tanto fueren conducentes para la resolución del caso. De esta forma, cabe citar a Hutchinson quien define que “por inactividad material, se entiende una pasividad, un no hacer de la Administración dentro del marco de sus competencias ordinarias. La inactividad formal se refiere, por su parte, a la pasividad de la Administración dentro de un procedimiento: es la simple no contestación a una petición de los particulares”.

Que, el Ombudsman no está concebido como una institución destinada a colisionar con los órganos y procedimientos ya existentes. Por el contrario, debe partirse de la premisa que debe colaborar con esos órganos y procedimientos, complementando su labor. Así, mediante sugerencias, recomendaciones, propuestas legislativas, etcétera, permitirá corregir los comportamientos negligentes, defectuosos, irregulares, abusivos y agraviantes de la Administración Pública Nacional, que afecten cotidianamente los derechos de los particulares individual y colectivamente.

Que de esta manera, ante una inactividad formal por parte de la SSSALUD, a la cual el decreto N° 1615/96 le asigna calidad de ente de supervisión, fiscalización y control de los agentes que integran el Sistema Nacional del Seguro de Salud (art. 2°), es misión del DEFENSOR colaborador crítico, proceder a formalizar los señalamientos necesarios, de modo que las autoridades puedan corregir las situaciones disfuncionales que se advirtieren.



**DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA**

Que, en virtud de los hechos expuestos y advirtiendo una demora excesiva en el trámite del EX - 2018 – 51125617 APN-GDY-AISS#SSS, esta Defensoría estima procedente exhortar a la SSSALUD para que resuelva a la brevedad el reclamo impetrado.

Que la presente se dicta de conformidad con lo establecido por el artículo 86 de la Constitución Nacional y el 28 de la ley N° 24.284, modificada por la ley N° 24.379 y la autorización conferida por los Señores Presidentes de los bloques mayoritarios del H. Senado de la Nación, como de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo, ratificada por su resolución 0001/2014 de fecha 23 de abril de 2014, y nota del 25 de agosto de 2015 del Sr. Presidente de dicha Comisión Bicameral que ratifica las mismas facultades y atribuciones otorgadas al Secretario General en la persona del Subsecretario para el supuesto de licencia o ausencia del primero.

Por ello,

**EL SUBSECRETARIO GENERAL DEL  
DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN**

**RESUELVE:**

ARTICULO 1º: Exhortar a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD para que se expida a la brevedad sobre el reclamo que tramita en el 2018 – 51125617 APN-GDY-AISS#SSS, procediendo a la solicitud de anulación de opción de cambio hacia la OBRA SOCIAL DE MAQUINISTAS DE TEATRO Y TELEVISION – OSMTT (RNOS N° 1-1130-8) requerida por NBS, para devolverla a la OBRA SOCIAL PARA LA ACTIVIDAD DOCENTE - OSPLAD (RNOS N° 0-0110-2), informando la resolución adoptada a la interesada y a esta Institución.



**DEFENSOR DEL PUEBLO**  
**DE LA NACION**  
REPUBLICA ARGENTINA

ARTICULO 2º: Regístrese, notifíquese en los términos del artículo 28 de la Ley 24.284 y resérvese.

RESOLUCIÓN DPN Nº **00104/2019**